

**PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)*  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN SISTEM  
PENGHARGAAN (*REWARD*) SEBAGAI  
VARIABEL MODERATING PADA  
PT. JAWA POS KORAN**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian  
Program Pendidikan Strata Satu  
Jurusan Akuntansi



Oleh :  
**JULANG TITTO BARTITHA**  
**2011310860**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS**

**SURABAYA**

**2015**

**PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)*  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN SISTEM  
PENGHARGAAN (*REWARD*) SEBAGAI  
VARIABEL MODERATING PADA  
PT. JAWA POS KORAN**

Diajukan oleh :

**JULANG TITTO BARTITHA**

**NIM : 2011310860**

Skripsi ini telah dibimbing  
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 14 Jan' 15



**(Dra. Gunasti Hudiwinarsih, Ak., M.Si.)**

**SKRIPSI**

**PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)*  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN SISTEM  
PENGHARGAAN (*REWARD*) SEBAGAI  
VARIABEL MODERATING PADA  
PT. JAWA POS KORAN**

Disusun oleh

**JULANG TITTO BARTITHA**


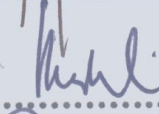

**NIM : 2011310860**

Dipertahankan di depan Tim Penguji

dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi

pada tanggal ...11 Feb'15

Tim Penguji

Ketua	:	Nurul Hasanah Uswati Dewi, SE, M.Si .....	
Sekretaris	:	Dra. Gunasti Hudiwinarsih, Ak., M.Si .....	
Anggota	:	Diyah Pujiati, S.E., M.Si .....	

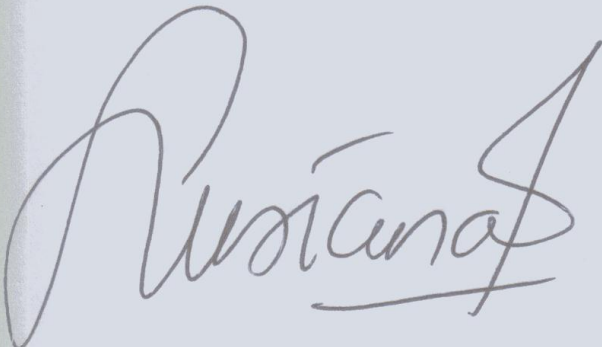
## PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Julang Titto Bartitha  
Tempat, Tanggal Lahir : Madiun, 31 Desember 1992  
N.I.M : 2011310860  
Jurusan : Akuntansi  
Program Pendidikan : Strata Satu  
Konsentrasi : Akuntansi Manajemen  
Judul : Pengaruh Penerapan Total Quality Management  
(TQM) Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Sistem  
Penghargaan (Reward) Sebagai Variabel Moderating  
Pada PT. Jawa Pos Koran

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Sarjana Akuntansi,  
Tanggal : 10 April 2015

Dosen Pembimbing,  
Tanggal : 8 April 2015



(Dr. Luciana Spica Almilia, SE., M.Si)



(Dra. Gunasti Hudiwinarsih, Ak., M.Si)

# PERSEMBAHANKU

Pada kesempatan kali ini, dalam halaman persembahanku Saya sebagai penulis skripsi ini, mengucapkan rasa syukur yang luar biasa kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan hidayahnya saya dapat menyelesaikan aktivitas perkuliahan saya selama 3,5 tahun ini di STIE Perbanas Surabaya hingga saya dapat menjadi mahasiswa yang aktif pada jurusan Akuntansi. Sebagai seorang mahasiswa saya dapat melaksanakan salah satu kewajiban saya yaitu untuk menyelesaikan pendidikan S1 dan dinyatakan “LULUS” sesuai dengan harapan saya, karena sesungguhnya tiada hasil yang mengkhianati sebuah usaha. Dengan segala kerendahan hati, ingin sekali saya menghaturkan rasa terima kasih yang sangat mendalam bagi orang-orang yang saya cintai. Karya sederhana ini saya persembahkan untuk orang-orang yang sangat berarti dan telah menjadi bagian dari perjalanan hidup saya. Terimakasih kepada:

- Orang yang sangat berarti dalam hidup saya, yaitu kedua orang tua-ku tercinta Bapak Adesva Homenanda dan Ibu Paningsih yang selama ini telah mendidik dan membersarkan saya dengan penuh kasih sayang yang tak terhingga, doa dan perjuangannya yang diberikan untuk saya selama ini, serta dorongan motivasi yang selalu diberikan dalam memotivasi langkah saya dalam mengerjakan tugas akhir ini. Setiap detik waktu menyelesaikan karya tulis ini merupakan hasil getaran doa dari kedua orang tuaku yang senantiasa menyertai langkahku dalam menggapai kesuksesan. Terimakasih banyak papa, mamaku tercinta.
- Terima kasih untuk para dosen-dosen di STIE Perbanas Surabaya yang selama ini telah membagikan ilmunya mulai dari semester awal hingga semester akhir ini, terutama untuk Ibunda Dra. Gunasti Hudiwinarsih, Ak., M.Si selaku dosen pembimbing yang dengan sabar telah membimbing saya dalam mengerjakan Tugas Akhir ini hingga mendapatkan hasil yang maksimal, terimakasih banyak ibu.

- Special Thanks untuk sahabat-sahabat seperjuangan skripsi-ku : M. Aries Setia Pramana (Korea) yang dengan sabar dan telaten selalu membantu kesulitanku dalam pengerjaan skripsi dari awal hingga akhir, thankyou so much bro you're the best, no doubt !, dan juga Rizza Putri Chumaidiah (Oneng), Riski Febri Kuswandi (Kiki), Nikmatul Latifah, dll yang telah mendukung dalam pengerjaan tugas akhir ini.
- Terimakasih juga untuk sahabat-sahabat gilaku : Nicky Yusnanda, Renita Sharadillah (Rhere), dan Predita Arie yang sudah menemaniku saat sidang dan selalu menghibur selama perkuliahan berlangsung, semoga kalian cepet nyusul aku dan kiki ya jadi sarjana ekonomi. Sukses buat kalian !
- Terimakasih juga untuk sahabat-sahabat terbaikku dari SMA hingga sekarang : Fitriya Candra Redita (Umik), Andri Nusantara Putra, Muhammad Aulia Nurrahman, Atik Prihatin, dan Ratna Intan Juita Delima Sari yang sudah menjadi sahabat terbaik dan selalu menghiburku sejak SMA hingga sekarang.
- Tak lupa ku ucapkan terimakasih juga untuk keluarga keduaku sekaligus rekan kerjaku, teman-teman di DetEksi Jawa Pos yang selama proses pengerjaan skripsi ini sudah sangat membantu dari support yang diberikan, doa, serta sudah membantu dalam mengisi kuisioner penelitianku. Thankyou so much guys. Youth can do it !
- Terimakasih juga untuk EC (English Club) Family atas segala pengalaman organisasi yang telah diberikan selama menjadi pengurus disana. Semoga kedepannya makin sukses. ☺
- Serta semua pihak yang telah memberikan dukungan secara moril maupun doa yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Sukses selalu untuk kita semua. AMIN.

**“DON'T SAY I CAN'T, BUT SAY I WILL LEARN TILL I CAN”**

**-HAPPY GRADUATION-**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)* TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN SISTEM PENGHARGAAN (*REWARD*) SEBAGAI VARIABEL MODERATING PADA PT. JAWA POS KORAN”**. Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat penyelesaian program pendidikan Sarjana Strata satu (S1) Jurusan Akuntansi STIE Perbanas Surabaya.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses pengerjaan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sangat mendalam kepada :

1. Bapak Lutfi, SE., M.Fin., selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya.
2. Ibu Dr. Luciana Spica Almilia, SE., M.Si., selaku Ketua Jurusan Akuntansi STIE Perbanas Surabaya.
3. Ibu Dra. Gunasti Hudiwinarsih, Ak., M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang senantiasa dengan sabar memberikan bimbingan, arahan, dan pengetahuannya kepada penulis.

4. Ibu Titis Puspitaningrum Dewi Kartika, S.Pd., MSA, selaku Dosen Wali yang senantiasa memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis.
5. Ibu Diyah Pujiati, S.E, M.Si. selaku Dosen Penguji Proposal Skripsi dan Skripsi.
6. Ibu Nurul Hasanah Uswati Dewi, SE, M.Si. selaku Dosen Penguji Skripsi.
7. Ibu Triana Mayasari, S.E., Ak., M.Si. selaku Dosen Penguji Proposal Skripsi
8. Seluruh Bapak Ibu Dosen STIE Perbanas Surabaya yang telah sabar dan ikhlas memberikan ilmu dan pengalaman kepada penulis selama proses perkuliahan.
9. Seluruh Staff Perpustakaan dan Civitas Akademika STIE Perbanas Surabaya yang telah memberikan semangat dan membantu terselesainya penulisan ini.

Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih terdapat beberapa kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik dari semua pihak yang berguna untuk perbaikan skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dalam pengembangan pengetahuan, baik dari tulisan maupun pembaca sehingga dapat menambah wawasan dalam bidang akuntansi manajemen.

Surabaya, 10 Maret 2015



Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK/ RINGKASAN .....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi .....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	11
2.1 Penelitian Terdahulu .....	11
2.2 Landasan Teori .....	17

2.3 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis.....	37
2.4 Pengembangan Hipotesis .....	38
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>42</b>
3.1 Rancangan Penelitian .....	42
3.2 Batasan Penelitian .....	42
3.3 Identifikasi Variabel .....	42
3.4 Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel .....	43
3.5 Penyusunan Instrumen Penelitian .....	47
3.6 Populasi, Sampel Dan Teknik Pengambilan Sampel.....	48
3.7 Data Dan Metode Pengumpulan Data .....	49
3.8 Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen Penelitian.....	51
3.9 Teknik Analisis Data .....	52
<b>BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA .....</b>	<b>57</b>
4.1 Gambaran Subyek Penelitian .....	57
4.2 Analisis Data .....	66
4.3 Pembahasan .....	92
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>100</b>
5.1 Kesimpulan .....	100
5.2 Keterbatasan Penelitian .....	101
5.3 Saran .....	101
<b>DAFTAR RUJUKAN</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 : Kisi-kisi pertanyaan kuisisioner.....	47
Tabel 4.1 : Perolehan Responden.....	62
Tabel 4.2 : Karakteristik Responden (Jenis Kelamin).....	63
Tabel 4.3 : Karakteristik Responden (Pendidikan Terakhir).....	64
Tabel 4.4 : Karakteristik Responden (Usia).....	64
Tabel 4.5 : Karakteristik Responden (Lama Masa Kerja).....	65
Tabel 4.6 : Karakteristik Responden (Bagian/ Departemen).....	66
Tabel 4.7 : Kategori Mean Dari Skor Interval.....	67
Tabel 4.8 : Frekuensi Jawaban Responden Dimensi TQM (fokus pada pelanggan).....	68
Tabel 4.9 : Frekuensi Jawaban Responden Dimensi TQM (perbaikan berkesinambungan).....	70
Tabel 4.10 : Frekuensi Jawaban Responden Dimensi TQM (keterlibatan terpadu).....	72
Tabel 4.11 : Frekuensi Jawaban Responden Dimensi TQM (aspek lingkungan perusahaan).....	75
Tabel 4.12 : Frekuensi Jawaban Responden Dimensi TQM (keseluruhan dari tiap dimensi).....	76
Tabel 4.13 : Frekuensi Jawaban Responden Sistem Penghargaan.....	78
Tabel 4.14 : Frekuensi Jawaban Responden Kinerja Karyawan.....	80

Tabel 4.15	:	Hasil Uji Validitas.....	83
Tabel 4.16	:	Hasil Uji Realibilitas.....	85
Tabel 4.17	:	Hasil Uji Normalitas.....	86
Tabel 4.18	:	Hasil Uji F (H1).....	87
Tabel 4.19	:	Koefisien Determinasi (H1).....	88
Tabel 4.20	:	Koefisien Regresi TQM dengan Kinerja Karyawan (Uji t).....	89
Tabel 4.21	:	Hasil Uji F (H2).....	90
Tabel 4.22	:	Koefisien Regresi Variabel Moderating (Uji t).....	91

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Manfaat <i>Total Quality Management</i> .....	29
Gambar 2.2 : Kerangka Pikir.....	37
Gambar 4.1 : Struktur Organisasi DetEksi Jawa Pos (PT. Jawa Pos Koran).....	59

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Data Tabulasi Jawaban Responden
- Lampiran 2 : Data Karakteristik Responden
- Lampiran 3 : Data Analisis Deskriptif Jawaban Responden
- Lampiran 4 : Data Uji Validitas
- Lampiran 5 : Data Uji Reabilitas
- Lampiran 6 : Data Uji Normalitas
- Lampiran 7 : Data Uji Hipotesis
- Lampiran 8 : Kuisioner

**THE INFLUENCE APPLICATION OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT  
(TQM) ON EMPLOYEE PERFORMANCE WITH REWARD SYSTEM AS  
MODERATING VARIABLE ON PT. JAWA POS KORAN**

**Julang Titto Bartitha  
STIE Perbanas Surabaya  
Email : 2011310860@students.perbanas.ac.id**

**ABSTRACT**

*Along with the development of globalization era and Asean Free Trade Area (AFTA), which directly causing companies competition become tight. Media companies feels the tight competition too especially in the digital era right now. Printing, electronic, and online media showing newest and detail information about a news to gain public interest. As a result, some people assumpt that this competition will kill printing media because online and electronics media are faster to inform the public. The application of Total Quality Management (TQM) is for making maximum competitiveness which can be gain by focus on customers, continuous product improvement, services, labor process and other things in its environment. This study empirically testing the influence of the application of Total Quality Management with an awards based on employee performance with as variable moderating. This research was held on PT. Jawa Pos Koran in DetEksi compartment, with the number of respondents are 58 employees. The data obtained from questionnaire which I spread to the employees. The instrument of this analysis which used to answer simple hypothesis is linear regression and residual test for variables moderating. The results of this research shows that there is a direct influence on the application of TQM employee performance and the award system is not for variables moderating on PT. Jawa Pos Koran.*

*Key words: Total Quality Management (TQM), Reward system, Employee Performance*